

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN  
A LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS

### 1. LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Los derechos que los interesados pueden solicitar al responsable del tratamiento son los siguientes:

- Derecho de acceso.
- Derecho de rectificación.
- Derecho de supresión («el derecho al olvido»).
- Derecho a la limitación del tratamiento.
- Derecho a la portabilidad de los datos.
- Derecho de oposición.
- Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

Hay que tener especial cuidado y diligencia en la resolución satisfactoria del ejercicio de estos derechos en plazo y forma, ya que de su omisión pueden derivarse cuantiosas sanciones.

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA deberá informar al personal que tiene acceso a datos personales del procedimiento a seguir para facilitar a los interesados o afectados el ejercicio de sus derechos.

#### *1.1. QUIÉN PUEDE SOLICITAR LOS DERECHOS*

Los derechos son personalísimos y serán ejecutados por el afectado.

Tales derechos se ejercerán:

- a) Por el afectado, acreditando su identidad.

- b) Por su representante legal (acreditado), cuando el afectado se encuentre en situación de discapacidad o minoría de edad que el imposibilite el ejercicio personal de estos derechos.
- c) Por un representante voluntario, expresamente designado para el ejercicio del derecho. En este caso, deberá constar claramente acreditada la identidad del representado, mediante DNI o documento equivalente, y la representación conferida por aquél.

Los derechos serán denegados cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta del afectado y no se acredita que actúa en representación de aquél.

### *1.2. GRATUIDAD DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS*

Deberá concederse al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de los derechos. El ejercicio de los derechos también será gratuito para el interesado.

No se considerarán conformes los supuestos siguientes:

- El envío de cartas certificadas o semejantes.
- La utilización de servicios de telecomunicaciones que impliquen tarificación adicional.
- Cualquier medio que implique un coste excesivo para el interesado.

Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable del tratamiento podrá:

- a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o
- b) negarse a actuar respecto de la solicitud.

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

### 1.3. PROCEDIMIENTO

Deberá dirigirse una comunicación a AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA, a través de su página web [www.villafranca.es](http://www.villafranca.es), en el formulario 'Ejercicio de Derechos Arsol', en el que constará:

- Nombre y apellidos del interesado/a.
- DNI/NIF del interesado/a, y en su caso, de la persona que lo representa, así como el documento que acredita tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA deberá contestar la solicitud que se le dirija en todo caso, teniendo en cuenta que:

- Deberá responder incluso si no figuran los datos personales del afectado en sus ficheros.
- En caso de que la solicitud no reúna los requisitos, solicitar la subsanación de los mismos.
- Deberá guardar prueba del cumplimiento del deber, conservando la acreditación del mismo.
- Deberá adoptar las medidas oportunas para garantizar que el personal que tenga acceso a datos, pueda informar del procedimiento a seguir por el afectado para el ejercicio de sus derechos.

No obstante, también podrá dirigir una comunicación a [dpd@villafranca.es](mailto:dpd@villafranca.es), cumpliendo los mismos requisitos descritos anteriormente.

En el supuesto de no contestar dentro de los plazos establecidos, o hacerlo de forma incompleta, el afectado podrá ponerlo en conocimiento de la AEPD, pudiendo abrir la misma un expediente sancionador y pudiendo derivarse del mismo una sanción.

Cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud para que se atiendan sus derechos, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.

#### *1.4. PLAZOS DE TIEMPO*

AYUNTAMIENTO DE VILLAFRANCA facilitará al interesado la información relativa a sus actuaciones en un plazo máximo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso de ser necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.

AYUNTAMIENTO DE VILLAFRANCA informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

#### *1.5. FORMA DE FACILITAR LA INFORMACIÓN*

Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

#### *1.6. LOS DERECHOS ANTE UN ENCARGADO DEL TRATAMIENTO*

Cuando los afectados ejerciten sus derechos ante un encargado del tratamiento, el encargado deberá trasladar la solicitud AYUNTAMIENTO DE VILLAFRANCA para que proceda a su resolución, salvo que en el contrato de encargo se haya pactado que el encargado atenderá, por cuenta del responsable, las solicitudes de ejercicio de derechos de los afectados.

### 1.7. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS

Si AYUNTAMIENTO DE VILLAGRANCA no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.

### 2. DERECHO DE ACCESO

El derecho de acceso es el derecho del interesado a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y a la siguiente información:

- a) los fines del tratamiento;
- b) las categorías de datos personales de que se trate;
- c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros países u organizaciones internacionales;
- d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;
- f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;
- h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, y al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada,

así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas relativas a la transferencia.

### *2.1. EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO*

Al ejercitar el derecho de acceso un interesado, AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento.

El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos.

Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

El derecho a obtener copia mencionada de los datos no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros (es decir, que no haya datos de otros interesados en dicha copia).

### *2.2. DENEGACIÓN DEL ACCESO*

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA podrá denegar el acceso en estos casos:

- Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta del afectado y no se acredite que actúa en representación de aquél.
- Cuando lo prevea una Ley o una norma de derecho comunitario.

## 3. DERECHO DE RECTIFICACIÓN

El derecho de rectificación es el derecho del afectado a que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos o incompletos.

El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan.

Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se completen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA comunicará cualquier rectificación de datos personales a cada uno de los destinatarios a los que se hayan comunicado los datos personales, salvo que sea imposible o exija un esfuerzo desproporcionado. También informará al interesado acerca de dichos destinatarios, si este así lo solicita.

### *3.1. EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN*

El afectado podrá ejercer el derecho de rectificación ante AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA a través de la solicitud correspondiente, que deberá tener:

- Los datos en que se concreta la solicitud y expuestos en el apartado 1.3.
- La corrección a realizar (en caso de rectificación) o los datos que deban ser completados.
- La documentación justificativa de lo solicitado.

### 4. DERECHO DE SUPRESIÓN (“EL DERECHO AL OLVIDO”)

El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida de AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA la supresión de los datos personales que le conciernan, cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de sus datos personales, y dicho tratamiento no se base en otro fundamento jurídico;

- c) el interesado se oponga al tratamiento realizado por un responsable en base al interés legítimo, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento de sus datos personales con fines de mercadotecnia directa;
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- f) los datos personales se hayan obtenido en base al consentimiento, en relación con una oferta de servicios de la sociedad de la información dirigida a niños.

Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado a suprimir dichos datos, AYUNTAMIENTO DE VILLAFRANCA, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

AYUNTAMIENTO DE VILLAFRANCA comunicará cualquier supresión de datos personales a cada uno de los destinatarios a los que se hayan comunicado los datos personales, salvo que sea imposible o exija un esfuerzo desproporcionado. También informará al interesado acerca de dichos destinatarios, si este así lo solicita.

#### *4.1. DENEGACIÓN DEL DERECHO DE SUPRESIÓN*

La supresión de los datos no se aplicará cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión

realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;

- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, en la medida en que el derecho de supresión pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

## 5. DERECHO A LA LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO

El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:

- a) el interesado impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos;
- b) el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso;
- c) el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;
- d) el interesado se haya opuesto al tratamiento en base al interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.

Cuando el tratamiento de datos personales se haya limitado, dichos datos solo podrán ser objeto de tratamiento, con excepción de su conservación, con el consentimiento del interesado o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión o de un determinado Estado miembro.

Todo interesado que haya obtenido la limitación del tratamiento será informado por el responsable antes del levantamiento de dicha limitación.

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA comunicará cualquier limitación del tratamiento de datos a cada uno de los destinatarios a los que se hayan comunicado los datos personales, salvo que sea imposible o exija un esfuerzo desproporcionado. También informará al interesado acerca de dichos destinatarios, si este así lo solicita.

## 6. DERECHO DE PORTABILIDAD DE LOS DATOS

El interesado tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban, que haya facilitado a AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que lo impida el responsable al que se los hubiera facilitado, cuando:

- a) el tratamiento esté basado en el consentimiento, o en un contrato en el que el interesado es parte, y
- b) el tratamiento se efectúe por medios automatizados.

Al ejercer su derecho a la portabilidad de los datos, el interesado tendrá derecho a que los datos personales se transmitan directamente de responsable a responsable cuando sea técnicamente posible.

El derecho de portabilidad de los datos no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.

## 7. DERECHO DE OPOSICIÓN

El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en:

- a) que es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento, o

- b) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero.

Incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones.

El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

### *7.1. OPOSICIÓN PARA FINES DE MERCADOTECNIA DIRECTA*

- a) Cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia.
- b) Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

### *7.2. INFORMACIÓN DEL DERECHO DE OPOSICIÓN*

A más tardar en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho de oposición indicado en los apartados anteriores será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.

### *7.3. EJERCICIO DEL DERECHO POR MEDIOS AUTOMATIZADOS*

En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.

## 8. DECISIONES INDIVIDUALES AUTOMATIZADAS, INCLUIDA LA ELABORACIÓN DE PERFILES

Todo interesado tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar.

Lo anterior no se aplicará si la decisión:

- a) es necesaria para la celebración o la ejecución de un contrato entre el interesado y un responsable del tratamiento;
- b) está autorizada por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento y que establezca asimismo medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado, o
- c) se basa en el consentimiento explícito del interesado.

En los casos a que se refieren las letras a) y c), AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA adoptará las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado, como mínimo el derecho a obtener intervención humana por parte del responsable, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

Las decisiones anteriores no se basarán en las categorías especiales de datos personales, salvo que haya obtenido el consentimiento explícito del interesado o sea necesario por razones de interés público esencial, y se hayan tomado medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado.

## 9. DERECHO A INDEMNIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD

Toda persona que haya sufrido daños y perjuicios materiales o inmateriales como consecuencia de una infracción de la normativa de protección de datos, tendrá derecho a recibir del responsable o el encargado del tratamiento una indemnización por los daños y perjuicios sufridos.

Las acciones judiciales en ejercicio del derecho a indemnización se presentarán ante los tribunales competentes con arreglo al Derecho del Estado miembro en el que el responsable o encargado tenga establecimiento. Alternativamente, tales acciones podrán ejercitarse ante los tribunales del Estado miembro en que el interesado tenga su residencia habitual, a menos que el responsable o el encargado sea una autoridad pública de un Estado miembro que actúe en ejercicio de sus poderes públicos.